Программа курса

«Управление персоналом Контактного Центра»

День 1 с 09 до 15ч. (или с 10 до 16ч)

1. **Вступление, цели и задачи курса**
2. **Основы управления Контактным Центром)**
   - 2.1. Основные понятия и определения
   - 2.2. Международные стандарты управления КЦ
   - 2.3. Качество, Удовлетворенность, Лояльность - связь понятий
   - 2.4. Процессы системы управления персоналом
     - 2.4.1. Место и цель процессов управления персоналом
     - 2.4.2. Специфика персонала как ресурса
     - 2.4.3. Перечень основных процессов управления персоналом
3. **Организационная и функциональная структура Контакт Центра**
   - 3.1. Функциональные роли и зоны ответственности
   - 3.2. Назначение и типы орг. структур
   - 3.3. Требования к структуре КЦ
   - 3.4. Подход к построению оргструктуры КЦ
   - 3.5. Основные функциональные роли в КЦ
   - 3.6. Матрица RACI для распределения ролей
   - 3.7. Требования к составу должностных инструкций
4. **Драйверы процессов набора, обучения и верификации**
   - 4.1. Определение требований к персоналу, профили должности и кандидата
   - 4.2. Критерии MSR (профиля должности)
   - 4.3. Требования стандартов к MSR
5. **Процесс подбора и найма персонала в Контактном Центре**
   - 5.1. Цель и компоненты процесса подбора
   - 5.2. Определение требований к кандидату, критерии MRH (профиля кандидата)
   - 5.3. Требования стандартов к MRH
   - 5.4. Зоны ответственности «рекрутеров», тренеров и руководства КЦ
   - 5.5. Формирование потока кандидатов. Подходы и методики
   - 5.6. Отбор подходящих кандидатов. Инструменты и практические рекомендации
   - 5.7. Работа с «воронкой подбора»
   - 5.8. Требования стандартов к процессу подбора и найма персонала
   - 5.9. Показатели эффективности процесса подбора и найма персонала

Практическое задание: на составление профилей должности и кандидата.

Проверка знаний: тестирование по итогам дня.

День 2 с 09 до 15 ч. (или с 10 до 16ч)

*** Обсуждение самостоятельно выполненных заданий**

6. Ситуационное руководство

6.1. Стили управления руководителей

6.2. Уровни готовности подчиненных

6.3. Выбор стиля руководства для разных сотрудников

6.4. Самодиагностика для определения стиля руководства

6.5. Индивидуальные рекомендации

7. Мотивация персонала КЦ

7.1. Виды и правила мотивации персонала

7.2. Основные теории мотивации и их применение на практике

7.3. Факторы мотивации и демотивации сотрудников

7.4. Мотивационные типы сотрудников

7.5. Индивидуальный подход к мотивации. Анализ кейсов участников

8. Цикл управления

8.1. Планирование и прогнозирование

8.2. Управление и постановка задач

8.3. Контроль и анализ результатов

8.4. Постоянные улучшения

8.4.1. Роль персонала в системе постоянных улучшений

8.4.2. Применение системы постоянных улучшений к процессам управления персоналом

8.5. Модель внедрения изменений

8.5.1. Причины сопротивления изменениям

8.5.2. Этапы внедрения изменений

Практическое задание: на исследование мотивации сотрудников

Проверка знаний: тестирование по итогам дня.

День 3 с 09 до 15 ч. (или с 10 до 16ч)

*** Обсуждение самостоятельно выполненных заданий**

9. Управление вовлеченностью и удовлетворенностью персонала

9.1. Текучесть персонала

9.1.1. Понятие и типы текучести персонала.

9.1.2. Требования стандартов к порядку измерения текучести персонала

9.1.3. Расчет стоимости текучести

9.1.4. Причины текучести и этапы анализа причин

9.1.5. Связь показателя текучести и факторов удовлетворенности и неудовлетворенности персонала

9.1.6.

9.2. Понятия удовлетворенность, лояльность и вовлеченность персонала.

9.2.1. Понятия и термины

9.2.2. Факторы влияния на состояние персонала

9.3. Мониторинг удовлетворенности и мнений персонала

9.3.1. Требования к процессу мониторинга мнений персонала

9.3.2. Разработка анкеты для оценки мнений персонала

9.3.3. Способы анализа результатов и приоритезации зон для улучшений

9.3.4. Практические примеры мониторинга мнений персонала

10. Процесс обучения персонала в Контактном Центре

10.1. Построение системы обучения персонала КЦ

10.1.1. Основные компоненты системы обучения

10.1.2. Ресурсы для процесса обучения персонала

10.1.3. Области обучения и их связь с MSR

10.1.4. Формы и методы обучения персонала

10.1.5. Цикл обучения операторов

10.1.6. Структура начального курса обучения операторов

10.1.7. Мотивация персонала к обучению

10.1.8. Факторы, повышающие и понижающие эффективность обучения

10.1.9. Организация посттренинговой поддержки

10.2. Требования стандартов к процессу обучения персонала

10.3. Показатели эффективности процесса обучения персонала

11. Коучинг

11.1. Понятие "Коучинг". Отличие от наставничества

11.2. Особенности и ограничения применения коучинга

11.3. Модель GROW

11.4. Практикум по применению модели GROW

Практическое задание: на освоение планирования обучения

Проверка знаний: тестирование по итогам дня.

День 4 с 09 до 15 ч. (или с 10 до 16ч)

*** Обсуждение самостоятельно выполненных заданий**

12. Процесс верификации знаний персонала в КЦ

12.1. Зоны проведения верификации (в т.ч. тестирования)

12.2. Регламент и рекомендации по разработке программ верификации

12.3. Требования стандартов к процессу верификации знаний

13. Процесс адаптации сотрудников

13.1. Понятие адаптации, цели и составляющие процесса адаптации

13.2. Этапы адаптации

13.3. Рекомендации по организации первого рабочего дня
13.4. Особенности адаптации некоторых групп сотрудников
13.5. Особенности адаптации сотрудников в компаниях разного «уровня зрелости»

14. Процесс комплексной оценки работы персонала

14.1. Ключевые компоненты оценки и KPI операторов КЦ
14.2. Вес каждого компонента в общем результате
14.3. Обратная связь
14.3.1. Ценность и виды обратной связи
14.3.2. Порядок применения обратной связи
14.4. Индивидуальные планы развития сотрудников
14.5. Пирамида квалификационных требований. Кадровый резерв.

15. Завершение курса

15.1. Ответы на вопросы, обсуждение
15.2. Обмен контактами и закрепление договоренностей
15.3. Награждение победителей курса
15.4. Индивидуальные консультации (30 минут после завершения курса)

Проверка знаний: тестирование по итогам дня.

Открытый курс - онлайн-формат

Продолжительность и расписание

Даты проведения: определены в расписании курсов на сайте

Продолжительность курса: **4 дня**.

Начало занятий: **09:00 (или в 10:00)**

Окончание занятий: **15:00 (или в 16:00)**

Что понадобится:

- Ноутбук или стационарный компьютер. Участвовать в курсе с планшета или мобильного телефона возможно, но менее удобно и менее результативно
- Доступ в сеть Интернет, колонки или наушники
- Блокнот и ручка для ведения заметок
- Для участия в обсуждениях желательно иметь web-камеру или гарнитуру

Курс проводится с использованием следующих инструментов:

- Zoom – основная платформа. Мы рекомендуем подключаться через установленное приложение, а не через браузер.
- Padlet – сервисы для совместных обсуждений и мозговых штурмов. Ссылки на используемые платформы будут в приглашении на курс

- Kahoot / Quizizz – платформы для проведения тестирования, игровых викторин для закрепление пройденного материала. Ссылки на используемые платформы будут в приглашении на курс
- MS Word / MS Excel – инструменты для выполнения домашних заданий
- Презентации и учебные материалы – предоставляются в электронном виде

Корпоративный курс:

Любой наш курс или тренинг мы готовы провести в корпоративном формате для Вашей компании — обучаются только Ваши сотрудники.

Обучение доступно как в онлайн-формате, так и в очном формате с выездом ведущего курса к Вам в контакт-центр в любую страну и город или на нашей территории.

Преимущества корпоративного обучения

- Стоимость курса определяется за группу учащихся целиком. Для групп от 5-6 человек это дешевле, чем обучение в открытом формате
- Максимальная численность группы: 16 человек
- Возможность обсудить и скорректировать программу курса.
- Адаптировать учебные материалы под специфику работы контакт-центра.
- Сотрудники лучше усваивают материал в привычной обстановке.
- Не нужно оплачивать отпускные и билеты сотрудникам, если тренинг проводится на Вашей территории

Расписание курса в очном формате

(доступен только при корпоративной форме обучения)

Продолжительность курса: **3 дня**.

Начало занятий: **10:00**

Окончание занятий: **18:00**